第六章

調查工作的成果

申訴專員的建議

6.1 《申訴專員條例》規定，申訴專員在進行調查後，必須就其提出的意見和理由作出報告，並且提出建議。這些建議大致可分為兩類：

(a) 紓解不滿的建議 -
旨在為投訴人紓解不滿，包括向投訴人致歉及作出補救措施。

(b) 改善行政的建議 -
旨在令有關機構改善其整體或某方面的行政，包括修訂某些程序，以糾正錯誤、堵塞漏洞或補救不足之處。

6.2 如果本人認為有關機構的首長沒有就本署的調查報告採取適切的行動，本人可以根據《申訴專員條例》，將報告及建議，連同其他意見，提交行政長官。倘若本人認為有關機構曾有嚴重失當或處事不公的情況，亦可向行政長官再提交一份報告；這份報告的文本須提交立法會省覽。年內，本人不曾向行政長官提交這類報告。

《政府覆文》

6.3 由一九九五年開始，政府當局在向立法會提交申訴專員的年報後三個月內，便會向立法會提交《政府覆文》，匯報政府部門和法定機構採取了哪些跟進行動，以落實申訴專員的建議。這項安排顯示出政府當局非常重視申訴專員確保政府開明問責，以及促進公共行政公平的職能。

提高公共行政的質素

6.4 我們認為，適當地進行調查，以及在考慮周詳後提出建議，是我們工作過程中最重要的步驟。由本署提出而又獲有關機構採納的改善建議的數目，其實是一個重要指標，顯示出我們的工作成果。在二零零一／零二報告年度內，本署完成了331項調查及四項直接調查，並分別提出了166項及70項建議，其中超過95%的建議已獲有關部門及機構接納。這些部門及機構每實施一項建議，在公共行政方面便有所改善。我們必須向投訴人致意，因為他們促使有關部門及機構改善公共服務。簡言之，我們的目的是為求改進，而不是指責非難。

圖表6.1 在調查後提出的建議

正面的投訴文化

6.5 毫無疑問，投訴皆因冤屈或不滿而起，但這並不表示投訴是消極和負面的。市民若以真誠作出投訴，其實只是適當地行使其公民權利。有理據的投訴促使政府就其政策、措施和程序進行檢討，由申訴專員擔當公證人的角色。投訴其實為我們帶來機會，既可讓市民紓解不滿，又可促使政府作出改善。

6.6　多年來，我們一直向投訴人與《申訴專員條例》附表 1 所列的機構推廣正面的投訴文化。有關本署的宣傳推廣活動，請參閱第七章。